
Journal of Accounting and Management's Student (JAM'S)

www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi

PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, E- SAMSAT, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK YANG MEMBAYAR PKB DI SAMSAT KOTA DAN KABUPATEN PEKALONGAN)

Hidayatus Sofa¹, Arum Ardianingsih¹

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pekalongan

hidaaaaa123@gmail.com¹

ARTICLE INFO

ABSTRACT (in English)

Article history:

Received:

Received in revised form:

Accepted:

Keywords: *Compliance Paying Motor Vehicle Tax, Mobile Samsat Service, Taxation Knowledge, e-samsat, Quality of Service, Taxpayer Satisfaction*

Paper type

Research Article

This study aims to analyze the Effect of Mobile Samsat Services, Tax Knowledge, E-samsat, Service Quality, and Taxpayer Satisfaction on Compliance with Paying Motor Vehicle Tax. The population is taxpayers in Pekalongan City and Regency. This sample 100 respondents with a sampling method, namely the purposive sampling method. The analysis technique uses multiple linear regression analysis method with IBM SPSS version 20. The results identified that: mobile samsat services have a positive and significant effect on PKB payment compliance, tax knowledge has a negative effect on PKB payment compliance, e-samsat does not affect PKB payment compliance, service quality has a positive and significant effect on PKB payment compliance, and taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on PKB payment compliance

PENDAHULUAN

Sari & Susanti, (2015) mengatakan bahwa pajak sendiri merupakan salah satu sumber pendapatan bagi daerah. Pendapatan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi sebab pertumbuhan ekonomi akan menaikkan pendapatan masyarakat, sehingga masyarakat memiliki kemampuan secara keuangan untuk membayar pajak. Selain itu, besarnya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak, serta penggalian sumber pajak melalui objek pajak juga berperan pada kenaikan penerimaan pajak tersebut.

Pajak daerah mempunyai peran penting pada sumber dana dan dukungan pembangunan daerah. Pajak daerah adalah sumber pendapatan terbesar pada pendapatan asli daerah (PAD). Pajak daerah yang memberikan kontribusi terbesar ialah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor ini memberikan kontribusi terbesar dibandingkan pajak yang lainnya. (Milleani & Maryono, 2022)

Menurut Kantor UPPD Kota Pekalongan, jumlah target yang ditetapkan tahun 2021 yaitu Rp 84.705.000.000 dan realisasi yang diterima yaitu Rp 87.408.193.750 dengan capaian prosentase 93,38%. Di tahun 2022 (s/d 11 Desember 2022) targetnya yaitu Rp 61.609.133.000 tetapi realisasi yang didapat yaitu Rp 60.617.279.250. Hal ini berarti menurut kasi RPLP (Retribusi Pendapatan Lain dan Penagihan) UPPD atau Samsat Kota Pekalongan yaitu Arga, mengatakan bahwa dalam tahun 2021-2022, target yang ditetapkan menurun dikarenakan kondisi setelah *covid-19* yang belum sepenuhnya pulih. Hal tersebut menjadikan turunnya daya beli motor dan mobil baru, turunnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak karena mayoritas wajib pajaknya wirausaha, serta piutang yang dialami samsat kota pekalongan terbilang tinggi.

Sedangkan di Kantor UPPD Kabupaten Pekalongan menetapkan target tahun 2021 yaitu Rp 79.985.000.000 dengan realisasi yang terjadi yaitu Rp 76.124.945.500 prosentase capainnya yaitu 95,17%. Pada tahun 2022 (s/d 11 Desember 2022) targetnya yaitu Rp 103.818.778.000 dan realisasinya Rp 83.412.539.500 dengan prosentase capaian 80,17%. Hal ini berarti target yang ditetapkan dengan realisasi yang terjadi dalam dua tahun terakhir mengalami penurunan cukup signifikan. Prosentase capaiannya mengalami penurunan yang semula 95,17% menjadi 80,34%. Hal tersebut berarti tunggakan yang terjadi cukup tinggi. Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pekalongan belum sepenuhnya ditaati oleh wajib pajak. Mereka belum mengerti mengenai perpajakan dan menaati aturan yang berlaku, sehingga menjadikan target dan realisasi dalam dua tahun ini menurun.

Dikutip dari <https://belasting.id/pajak> Simanjuntak, (2022) Kepala UPPD Kota Pekalongan Chairunnisa, S.E, MM. mengatakan bahwa di Kota Pekalongan sampai 29 Oktober 2022 masih terdapat tunggakan yang sangat besar yaitu Rp 23,05 Miliar. Tunggakan tersebut berasal dari sebanyak 54.521 unit kendaraan bermotor yang tercatat di UPPD Samsat Kota Pekalongan masih menunggak untuk membayar pajak.

Dikarenakan target dan realisasi yang belum seimbang, menurut bagian pelayanan UPPD atau samsat menyatakan bahwa di Kota dan Kabupaten Pekalongan kepatuhan wajib pajak masih berada di angka 55,8%. Artinya masih setengah dari angka tersebut wajib pajak belum bisa mematuhi kewajiban dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Permasalahan mengenai kepatuhan menjadi masalah yang dalam perpajakan. Tingkat kepatuhan yang menurun menjadikan penerimaan yang didapat ikut menurun. Dikarenakan pembayaran pajak yang tertunda menjadikan pemasukan daerah tidak tercatat sebagaimana mestinya

MATERI DAN METODE PENELITIAN

Teori Atribusi

Menurut Pasaribu & Wijaya, (2017), teori atribusi adalah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang tersebut dapat menginterpretasikan suatu peristiwa, kejadian dan sebab akibat yang ditimbulkan. Perilaku tersebut bisa berasal dari kekuatan eksternal yaitu faktor yang muncul dari pengaruh luar dimana seseorang terpaksa berperilaku karena keadaan atau lingkungannya. Dan juga berasal dari kekuatan internal yaitu faktor yang mempunyai pengaruh dari dalam diri

Teori *Task Technology Fit* (TTF)

Teori *Task Technology Fit* (TTF) ini merupakan pengembangan teori yang dilakukan oleh *Goodhe* dan *Thompson* (1995). Menurut Alam, (2018), Teori *Task Technology Fit* (TTF) ialah teori yang menjelaskan bahwa sejauh mana teknologi berfungsi dalam membantu seseorang dalam menjalankan tugasnya. Teori *Task Technology Fit* (TTF) disebut juga dengan hubungan antara kemampuan seseorang dan fungsionalitas teknologi. Kesamaan tugas dan dorongan tersebut akan memengaruhi seberapa teknologi tersebut berfungsi dengan baik dalam menjalankan tugasnya. (Dewi & P, 2019)

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah tindakan patuh dalam menaati ketentuan yang berlaku. Dengan istilah, kepatuhan diartikan sebagai sikap patuh dan perilaku sadar yang dilakukann oleh seseorang dalam menaati peraturan perpajakan (Gustaviana, 2020). Kepatuhan wajib pajak yaitu tindakan patuh serta sadar yang dilakukan wajib pajak dalam menaati peraturan sesuai dengan Undang-undang yang perpajakan yang berlaku.

Layanan Samsat Keliling

Menurut Lasary dalam Iqbal & Nastiti, (2022) samsat keliling merupakan penerapan layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) oleh kantor bersama samsat pusat

yang beroperasi keliling dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Samsat keliling yaitu layanan yang diadakan oleh samsat pusat untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berada di daerah-daerah tertentu untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Utomo 2011 dalam Yahya, (2019) pengetahuan perpajakan merupakan kompetensi yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai kebijakan perpajakan diantaranya tarif pajak, peraturan pajak, dan manfaat pajak yang berfungsi dalam kepentingan mereka. Kurangnya pengetahuan pajak akan menimbulkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak bisa diukur melalui pengetahuan tentang hak, kewajiban, serta tanggung jawab sebagai wajib pajak apabila pengetahuan yang ia miliki cukup. Jika wajib pajak sudah memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melaksanakan kewajibannya tersebut untuk memperoleh hak dan melaksanakan tanggungjawabnya sebagai wajib pajak yang patuh (Anggraini *et al.*, 2021)

E-Samsat

BAPENDA menjelaskan Elektronik Sistem Administrasi Satu Atap atau *e-samsat* adalah ide dari pemerintah guna memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya. Pembayaran tersebut bisa dilakukan melalui ATM atau *mobile banking*. (Susanty *et al.*, 2023).

E-samsat adalah sebuah sistem hubungan yang baru antara pemerintah dengan masyarakat yang memanfaatkan teknologi. Hal tersebut bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, menaikkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah serta mengurangi biaya administrasi, relasi, hubungan secara signifikan yang akan menciptakan lingkungan masyarakat yang baru. Hal tersebut dapat secara tepat dalam menjawab masalah yang ada. (Hertiarani, 2016)

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memenuhi standar dan harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana, definisi ini berarti syarat yang berhubungan dengan produk, jasa, dan proses dalam sebuah lingkungan yang harus dipenuhi. (Simamora, 2009)

Sedangkan menurut Boediono, (2003:12) dalam Anggraeni, (2022) layanan diartikan sebagai suatu cara untuk membantu orang lain, sehingga dibutuhkan ikatan interpersonal dan kepekaan untuk mendapatkan keberhasilan dan kepuasan. Hubungan kualitas layanan dengan pajak ini yaitu bentuk layanan administrasi yang lengkap dan sesuai sehingga wajib pajak merasa senang dalam melakukan kewajibannya.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan merupakan tingkat kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat atau pelanggan ketika mendapatkan perlakuan baik diluar dugaan yang ada dalam pikirannya. Seseorang akan merasa puas biasanya akan menjadi pelanggan yang tetap atau biasa disebut dengan pelanggan loyal. (Indrasari, 2019). Kepuasan seseorang bisa dilihat dari balasan layanan pegawai terhadap konsumennya. Hal tersebut diutarakan melalui perasaan senang, ataupun kecewa serta memberikan keluhan atau harapan atas pelayanan. Menyetujui atau tidaknya tindakan juga termasuk dalam tingkat kepuasan seseorang. Karena itu, kepuasan menjadi hal yang berkaitan dengan kepentingannya

HIPOTESIS

H1 = Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Membayar PKB

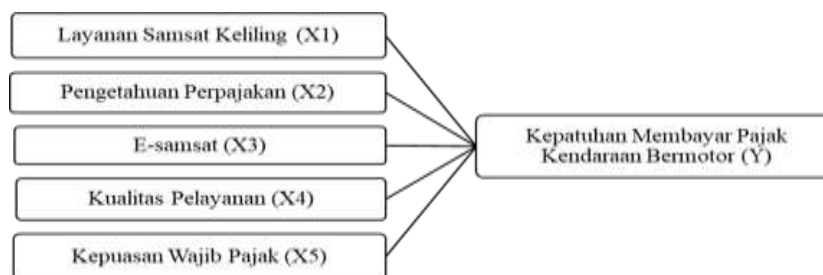
H2 = Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar PKB

H3 = Pengaruh *E-samsat* terhadap Kepatuhan Membayar PKB

H4 = Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar PKB

H5 = Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar PKB

MODEL PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Berpikir / Model Penelitian

Populasi, Sampel, dan Metode

Populasi dalam penelitian ini yaitu diambil dari seluruh wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di samsat Kota dan Kabupaten Pekalongan tahun 2021-2022. Jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di samsat Kabupaten Pekalongan yaitu 192.784 orang. Sedangkan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di samsat Kota Pekalongan berjumlah 191.611

Penentuan ukuran sampel menggunakan metode slovin dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Dimana:

- n adalah jumlah sampel minimal
- N adalah jumlah anggota populasi
- E adalah *sampling error*

Jika ditetapkan jumlah *sampling error* sebesar 10%, maka jumlah sampel di samsat Kota dan Kabupaten Pekalongan (jika digabungkan) dalam penelitian yaitu :

$$n = \frac{192.784 + 191.611}{1 + 384.395 (0,1)^2}$$

n = 99,9 atau dibulatkan menjadi 100

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di samsat Kota dan Kabupaten Pekalongan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa angket atau kuersioner. Data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuersioner dengan skala likert dengan 5 kategori, yaitu: sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Soal	r hitung	r tabel	Hasil
1	Layanan Samsat Keliling (X1)	X1.1	0,760	0,1966	Valid
		X1.2	0,791	0,1966	Valid
		X1.3	0,813	0,1966	Valid
		X1.4	0,834	0,1966	Valid
2	Pengetahuan Perpajakan (X2)	X2.1	0,757	0,1966	Valid
		X2.2	0,789	0,1966	Valid
		X2.3	0,802	0,1966	Valid
		X2.4	0,827	0,1966	Valid
3	E-samsat (X3)	X3.1	0,846	0,1966	Valid
		X3.2	0,792	0,1966	Valid
		X3.3	0,735	0,1966	Valid

		X3.4	0,702	0,1966	Valid
4	Kualitas Layanan (X4)	X4.1	0,834	0,1966	Valid
		X4.2	0,786	0,1966	Valid
		X4.3	0,822	0,1966	Valid
5	Kepuasan Wajib Pajak (X5)	X5.1	0,825	0,1966	Valid
		X5.2	0,839	0,1966	Valid
		X5.3	0,851	0,1966	Valid
		X5.4	0,860	0,1966	Valid
6	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,744	0,1966	Valid
		Y.2	0,801	0,1966	Valid
		Y.3	0,811	0,1966	Valid
		Y.4	0,887	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS, diolah 2023

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa keseluruhan nilai *r* hitung bernilai positif dan lebih besar dari nilai *r* tabel. Maka dapat dinyatakan bahwa keseluruhan pertanyaan-pertanyaan di penelitian ini dinyatakan lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria Standard	Keterangan
Layanan Samsat Keliling (X1)	0,811	>0,7	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X2)	0,802	>0,7	Reliabel
<i>E-samsat</i> (X3)	0,770	>0,7	Reliabel
Kualitas Layanan (X4)	0,744	>0,7	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (X5)	0,865	>0,7	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,838	>0,7	Reliabel

Sumber : Output SPSS, diolah 2023

Menurut tabel 2, bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* > 0,7 yang artinya semua konsep pengukuran masing-masing variabel dinyatakan reliabel. Jadi, kuersioner yang digunakan merupakan kuersioner yang handal dan dapat digunakan untuk alat ukur dalam pengambilan data.

3. Uji Asumsi Klasik
 a. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.42649047
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.529
Asymp. Sig. (2-tailed)		.942

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS, diolah 2023

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* mempunyai nilai signifikan 0,942, yang artinya nilai tersebut $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

- b. Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Hasil
Layanan Samsat Keliling (X1)	0,651	1,536	Tidak terjadi Multikolinieritas
Pengetahuan Perpajakan (X2)	0,809	1,236	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>E-samsat</i> (X3)	0,800	1,250	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan (X4)	0,637	1,570	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Wajib Pajak (X5)	0,920	1,087	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber : Output SPSS, diolah 2023

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa hasil dari uji multikolinieritas diperoleh nilai VIF < 10 dan nilai tolerance nya $> 0,1$ yang berarti bahwa kelima variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

- c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Nilai Kritis	Hasil
Layanan Samsat Keliling (X1)	0,733	>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Pengetahuan Perpajakan (X2)	0,497	>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
E-samsat (X3)	0,480	>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan (X4)	0,590	>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kepuasan Wajib Pajak (X5)	0,420	>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS, diolah 2023

Menurut tabel 5, dapat diketahui bahwa uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser ini seluruh variabel indeenden tidak terjadi heteroskedastisitas. Dimana, nilai signifikan dari variabel Layanan Samsat Keliling (X1) sebesar 0,733, variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) sebesar 0,497, variabel E-samsat (X3) sebesar 0,480, variabel Kualitas Layanan (X4) sebesar 0,590, dan variabel Kepuasan Wajib Pajak (X5) sebesar 0,420 yang artinya >0,05 dari nilai yang sudah ditetapkan dalam uji ini.

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi ini bertujuan untuk menyatakan pengaruh antara Layanan Samsat Keliling (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), *E-samsat* (X3), Kualitas Layanan (X4), dan Kepuasan Wajib Pajak (X5) terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan bermotor (Y). analisis regresi berganda dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS yang disajikan pada tabel 1 :

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.620	2.578		.628	.531
LaySamKel	.191	.087	.201	2.182	.032
PengPjk	-.023	.107	-.018	-.218	.828
E-samsat	.175	.088	.164	1.979	.051
KualiLay	.547	.104	.489	5.253	.000
KepuasPjk	.133	.066	.155	1.994	.049

a. Dependent Variable: KpthnPjk

Sumber: Output SPSS, diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda seperti di atas, diperoleh persamaan model regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = 1.620 \alpha + 0,191X_1 - 0,023X_2 + 0,175X_3 + 0,547X_4 + 0,133X_5$$

1. Konstanta

Dari persamaan tersebut dijelaskan bahwa konstanta sebesar 1,620 yaitu nilai dari Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y) yangmana bila nilai Layanan Samsat Keliling (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), *E-samsat* (X3), Kualitas Layanan (X4), dan Kepuasan Wajib Pajak (X5) tersebut konstan atau tidak mengalami perubahan maka nilai Kepatuhan Membayar PKB (Y) adalah 1,620

2. Koefisien Regresi Variabel

- a) Koefisien regresi variabel Layanan Samsat Keliling (X1) sebesar 0,191, artinya jika nilai variabel independen lain nilainya tetap dan Layanan Samsat Keliling (X1) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Membayar PKB (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,191. Koefisien ini bernilai positif dimana terjadi hubungan positif antara Kepatuhan Membayar PKB (Y) dengan Layanan Samsat Keliling (X1). Semakin tinggi Layanan Samsat Keliling (X1) yang diadakan samsat pusat, maka akan semakin tinggi pula nilai Kepatuhan Membayar PKB (Y).
- b) Koefisien regresi variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) sebesar -0,023, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Pengetahuan Perpajakan (X2) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Membayar PKB (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,023. Koefisien ini bernilai negatif yang artinya bahwa tidak terjadi hubungan positif antara Kepatuhan Membayar PKB (Y) dengan Pengetahuan Perpajakan (X2). Semakin rendah nilai Pengetahuan Perpajakan maka akan semakin menurun nilai Kepatuhan Membayar PKB
- c) Koefisien regresi variabel *E-samsat* (X3) sebesar 0,175, artinya jika nilai variabel independen lain nilainya tetap dan *e-samsat* (X3) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Membayar PKB (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,175. Koefisien ini bernilai positif dimana terjadi hubungan positif antara Kepatuhan Membayar PKB (Y) dengan *e-samsat* (X3). Semakin tinggi *e-samsat* diterapkan maka akan semakin tinggi pula nilai Kepatuhan Membayar PKB
- d) Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X4) sebesar 0,547, artinya jika nilai variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Layanan (X4) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepatuhan Membayar PKB (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,547. Koefisien ini berniali positif dimana terjadi hubungan positif antara Kepatuhan Membayar PKB dengan Kualitas Layanan. Semakin tinggi Kualitas Layanan yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula Kepatuhan Membayar PKB.
- e) Koefisien regresi variabel Kepuasan Wajib Pajak (X5) sebesar 0,133, artinya jika nilai variabel independen lain nilainya tetap dan Kepuasan Wajib Pajak

(X5) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Membayar PKB (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,133. Koefisien ini bernilai positif dimana terjadi hubungan positif antara Kepatuhan membayar PKB dengan Kepuasan Wajib Pajak. Semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak maka akan semakin tinggi pula Kepatuhan dalam Membayar PKB

PEMBAHASAN

Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Membayar PKB

Pada variabel Layanan Samsat Keliling (X1) mempunyai nilai koefisien regresi $b = 0,191$ dan t hitung sebesar $2.182 > t$ tabel (1985) dengan sig sebesar 0,032 kurang dari taraf signifikan yaitu 0,05. Dengan demikian H1 diterima, yang berarti bahwa secara parsial Layanan Samsat Keliling (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar PKB (Y). Artinya, semakin banyak dan tinggi layanan samsat keliling ini maka akan semakin berdampak baik pula pada kepatuhan dalam membayar pajak. Dikarenakan wajib pajak merasa mudah dalam melakukan pembayaran dengan layanan samsat keliling ini. Wajib pajak tidak perlu lagi pergi ke kantor samsat pusat untuk membayarkan pajaknya dikarenakan jarak yang jauh menjadikan wajib pajak merasa malas akan melakukan pembayaran.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar PKB

Pada variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) mempunyai nilai koefisien regresi $b = -0,023$ dan t hitung sebesar $-0,218 < t$ tabel (1985) dengan sig sebesar 0,828 lebih dari taraf signifikan yaitu 0,05. Dengan demikian H2 ditolak, yang berarti bahwa secara parsial pengetahuan perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar PKB (Y). Artinya rendahnya tingkat pengetahuan wajib pajak berdampak buruk pada kepatuhan membayar pajak. Seperti wajib pajak yang tidak tahu akan dasar-dasar perpajakan, maka akan menganggap sepele tentang pembayaran pajak. Hal tersebut bisa berimbas ke kepatuhan dalam membayar pajak. Kepatuhan akan menurun jika wajib pajak sering telat dalam membayar pajak. Untuk itu, pengetahuan tentang pajak yang rendah, menjadikan menurunnya kepatuhan dalam membayar pajak.

Pengaruh E-samsat terhadap Kepatuhan Membayar PKB

Pada variabel E-samsat (X3) mempunyai nilai koefisien regresi $b = 0,175$ dan t hitung sebesar $1,979 < t$ tabel (1985) dengan sig sebesar 0,051 lebih dari taraf signifikan yaitu 0,05. Dengan demikian H3 ditolak, yang berarti bahwa secara parsial E-samsat (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar PKB (Y). Artinya, teknologi yang tersedia belum digunakan dengan baik untuk pembayaran pajak dikarenakan terdapat alasan tertentu. Seperti orang tua atau orang yang gagap teknologi yang akan membayarkan pajaknya lebih memilih

untuk membayar secara langsung daripada melalui sistem karena dinilai lebih ribet. Sehingga penyediaan sistem *e-samsat* dari pemerintah belum semuanya digunakan oleh wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar PKB

Pada variabel Kualitas Layanan (X4) mempunyai nilai koefisien regresi $b = 0,547$ dan t hitung sebesar $5.253 > t$ tabel (1985) dengan sig 0,000 kurang dari taraf signifikan 0,05. Dengan demikian H4 diterima, yang berarti bahwa secara parsial Kualitas Layanan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar PKB (Y). Artinya, layanan dalam pembayaran pajak yang baik akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan juga harus terus ditingkatkan agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik tidak hanya mengacu pada perlakuan kepada wajib pajak yang diberikan, tetapi juga sarana dan prasarana yang baik agar wajib pajak selalu merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar PKB

Pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (X5) mempunyai koefisien regresi $b = 0,133$ dan t hitung sebesar $1.944 > t$ tabel (1985) dengan sig kurang dari taraf signifikan 0,05. Dengan demikian H5 diterima, yang berarti bahwa secara parsial Kepuasan Wajib Pajak (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar PKB (Y). Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak yang didapat, maka akan semakin baik pula untuk peningkatan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Rasa puas wajib pajak yang didapatkan setara dengan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak senang dan punya keinginan untuk membayarkan pajaknya kembali. Oleh karena itu, kepuasan menjadi hal yang sangat penting yang berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Layanan Samsat Keliling (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. pengetahuan perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar PKB. *E-samsat* (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar PKB. Kualitas Layanan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar PKB. Kepuasan Wajib Pajak (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar PKB.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. nana B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Sinjai. *Skripsi, Universitas Muslim Indonensia*.
- Anggraeni, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(6).
- Anggraini, S. F., Furqon, I. K., & Tarmizi, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Kendaraan Bermotor Di Samsat Pekalongan. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(1), 33–49. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i1.1455>
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Ba. *Akuntansi*, 1(1), 20–29. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Hertiarani, W. (2016). Implementasi Kebijakan E-samsat di Jawa Barat. *Ilmu Administrasi*, 13, 419–440.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Pertama). Unitomo Press.
- Iqbal, M., & Nastiti, H. (2022). Jurnal Akuntansi dan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(22), 1–13.
- Milleani, A., & Maryono. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 89–98. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.611>
- Pasaribu, E. M., & Wijaya, S. Y. (2017). Implementasi Teori Atribusi Untuk Menilai Perilaku Kecurangan Akuntansi. *Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 41–66. <https://doi.org/10.35590/jeb.v4i1.735>
- Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 63–78. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.5>
- Simamora, P. (2009). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 1, 75–116.
- Simanjuntak, A. (2022). 54 Ribu Kendaraan Belum Bayar Pajak, Tunggakan Tembus Rp23 Miliar. 30 Oktober 2022. <https://www.belasting.id/pajak/79890/54-Ribu-Kendaraan-Belum-Bayar-Pajak-Tunggakan-Tembus-Rp23-Miliar/>
- Susanty, R., Hidayat, V. S., Studi, F. B., & Maranatha, A. K. (2023). Pengaruh Penerapan E- Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Kota Bandung). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 9(1), 3376–3387.
- Yahya, M. H. (2019). Sanksi Administrasi terhadap Motivasi membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi Pajak Dewantara (JAPD)*, 01(02), 45–54.